

## BAB IV

### ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Dalam analisis data penelitian, dilakukan dengan menggunakan analisis dan pembahasan pada setiap atribut dengan pendekatan analisis deskriptif dan kuantitatif dengan metode *importance-performance analysis* untuk mengetahui kepuasan konsumen dari masing – masing atribut pemuas jasa Rumah Makan Boyong Kalegan Yogyakarta.

#### 4.1 Analisis Deskriptif

##### 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 4.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Keterangan	Jumlah	Persentase
•Pria	54 orang	54 %
•Wanita	46 orang	46 %
Jumlah	100 orang	100 %

Sumber : data primer diolah.

Berdasarkan jenis kelamin responden, dapat diketahui bahwa responden yang berjenis kelamin pria sebanyak 54 orang atau sebesar 54 % dari total jumlah responden; dan responden yang berjenis kelamin wanita sebanyak 46 orang atau sebesar 46 % dari total jumlah responden.

## 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Tabel 4.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Keterangan	Jumlah	Persentase
• $\leq 19$ th	11 orang	11 %
• 20 th – 30 th	38 orang	38 %
• 31 th – 40 th	17 orang	17 %
• $> 40$ th	34 orang	34 %
Jumlah	100 orang	100 %

Sumber : data primer diolah.

Berdasarkan umur responden, dapat diketahui bahwa responden yang berumur kurang dari atau sama dengan 19 tahun sebanyak 11 orang atau 11 % dari total jumlah responden; responden yang berumur antara 20 tahun sampai dengan 30 tahun berjumlah 38 orang atau 38 % dari total jumlah responden; responden yang berumur antara 31 tahun sampai dengan 40 tahun berjumlah 17 orang atau 17 % dari total jumlah responden; dan responden yang berumur lebih dari 40 tahun berjumlah 34 orang atau 34 % dari total jumlah responden.

### 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Tabel 4.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Keterangan	Jumlah	Persentase
• Belum Tamat SMU	5 orang	5 %
• Tamat SMU	10 orang	10 %
• Perguruan Tinggi/Mahasiswa	37 orang	37 %
• Tamat Perguruan Tinggi/Sarjana	48 orang	48 %
Jumlah	100 orang	100 %

Sumber : data primer diolah.

Berdasarkan tingkat pendidikan responden, dapat diketahui bahwa responden belum tamat SMU sebanyak 5 orang atau 5 % dari total jumlah responden; responden tamat SMU sebanyak 10 orang atau 10 % dari total jumlah responden; responden mahasiswa sebanyak 37 orang atau 37 % dari total jumlah responden; dan responden sarjana sebanyak 48 orang atau 48 % dari total jumlah responden.

#### 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

Tabel 4.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

Keterangan	Jumlah	Persentase
• Pegawai Negeri	11 orang	11 %
• Karyawan Swasta	30 orang	30 %
• Pelajar dan Mahasiswa	41 orang	41 %
• Lain-lain	18 orang	18 %
Jumlah	100 orang	100 %

Sumber : data primer diolah.

Berdasarkan jenis pekerjaan, dapat diketahui bahwa responden pegawai negeri sebanyak 11 orang atau 11 % dari total jumlah responden; responden karyawan swasta sebanyak 30 orang atau 30% dari total jumlah responden; responden pelajar dan mahasiswa sebanyak 41 orang atau 41 % dari total jumlah responden; dan responden lain – lain sebanyak 18 orang atau 18 % dari total jumlah responden.

## 4.2 Analisis Kuantitatif

Analisis kuantitatif ini menjelaskan tingkat kepuasan konsumen baik secara penggambaran maupun secara perhitungan terhadap 100 responden mengenai kepentingan dan kinerja dengan melihat data kuesioner yang diolah terhadap atribut – atribut pemuas yang terdapat pada jasa Rumah Makan Boyong Kalegan Yogyakarta.

Data dan ringkasan hasil perhitungan terhadap berbagai driver yang meliputi produk, harga, kualitas pelayanan, faktor emosi, dan kemudahan masing – masing adalah sebagai berikut:

### 4.2.1 Analisis Tingkat Kesesuaian antara Tingkat Kinerja dengan Tingkat Kepentingan

#### 4.2.1.1 Produk

##### 1) Rasa Masakan Yang Lezat

Berdasarkan data pada lampiran 3 dapat diketahui hasil tanggapan responden adalah sebagai berikut:

Tabel 4.5 Rasa Masakan Yang Lezat

Kriteria Jawaban Performance(X)	Skor	Jumlah Jawaban	Total	Kriteria Jawaban Importance(Y)	Skor	Jumlah Jawaban	Total
Sangat Baik	5	83	415	Sangat Penting	5	28	140
Baik	4	17	68	Penting	4	57	228
Cukup Baik	3	0	0	Cukup Penting	3	15	45
Tidak Baik	2	0	0	Tidak penting	2	0	0
Sangat Tidak Baik	1	0	0	Sangat Tidak Penting	1	0	0
Jumlah		100	483	Jumlah		100	413

Sumber: data primer diolah

Data pada Tabel 4.5 menunjukkan bahwa hasil tanggapan responden terhadap kinerja, sebagian besar memilih Sangat Baik, yaitu sebanyak 83 orang, urutan kedua memilih Baik, yaitu sebanyak 17 orang. Sedangkan tanggapan responden terhadap kepentingan rasa masakan yang lezat, sebagian besar responden memilih Penting, yaitu sebanyak 57 orang, urutan kedua memilih Sangat Penting, yaitu sebanyak 28 orang, dan sisanya memilih Cukup Penting sebanyak 15 orang.

Setelah dilakukan pembobotan masing – masing dengan skor yang telah ditentukan, maka hasil rasio tingkat kesesuaian kedua data adalah sebagai berikut:

$$\begin{aligned} \text{Tingkat kesesuaian} &= X_i / Y_i \times 100\% \\ &= \frac{483}{413} \times 100\% = 116,06\% \end{aligned}$$

Hasil tersebut menunjukkan bahwa nilai kinerja lebih tinggi dari tingkat kepentingan yang diharapkan. Angka nilai rasio kesesuaian sebesar 106,06%. Nilai  $X > Y$  atau tingkat kesesuaian diatas 100%, maka menunjukkan konsumen sudah merasa sangat puas terhadap rasa masakan yang lezat.

## 2) Ciri Khas Masakan Yang Dimiliki Rumah Makan Boyong Kalegan Yogyakarta

Berdasarkan data pada lampiran 3 dapat diketahui hasil tanggapan responden adalah sebagai berikut:

Tabel 4.6 Ciri Khas Masakan Yang Dimiliki Rumah Makan Boyong Kalegan Yogyakarta

Kriteria Jawaban Performance(X)	Skor	Jumlah Jawaban	Total	Kriteria Jawaban Importance(Y)	Skor	Jumlah Jawaban	Total
Sangat Baik	5	52	260	Sangat Penting	5	9	45
Baik	4	46	184	Penting	4	53	212
Cukup Baik	3	2	6	Cukup Penting	3	38	114
Tidak Baik	2	0	0	Tidak penting	2	0	0
Sangat Tidak Baik	1	0	0	Sangat Tidak Penting	1	0	0
Jumlah		100	450	Jumlah		100	371

Sumber: data primer diolah

Data pada Tabel 4.6 menunjukkan bahwa hasil tanggapan responden terhadap kinerja, sebagian besar memilih Sangat Baik, yaitu sebanyak 52 orang, urutan kedua memilih Baik, yaitu sebanyak 46 orang, dan sisanya memilih cukup baik sebanyak 2 orang. Sedangkan tanggapan responden terhadap kepentingan ciri khas masakan yang dimiliki Rumah Makan Boyong Kalegan Yogyakarta, sebagian besar responden memilih Penting, yaitu sebanyak 53 orang, urutan kedua memilih Cukup Penting, yaitu sebanyak 38 orang, dan sisanya memilih Sangat Penting sebanyak 9 orang.

Setelah dilakukan pembobotan masing – masing dengan skor yang telah ditentukan, maka hasil rasio tingkat kesesuaian kedua data adalah sebagai berikut:

$$\text{Tingkat kesesuaian} = X_j / Y_j \times 100\%$$

$$= \frac{450}{371} \times 100\% = 121,29\%$$

Hasil tersebut menunjukkan bahwa nilai kinerja lebih tinggi dari tingkat kepentingan yang diharapkan. Angka nilai rasio kesesuaian sebesar 121,29%. Nilai  $X > Y$  atau tingkat kesesuaian diatas 100%, maka menunjukkan konsumen sudah merasa sangat puas terhadap ciri khas masakan yang dimiliki Rumah Makaan Boyong Kalegan Yogyakarta.

#### 4.2.1.2 Harga

##### 3) Harga Masakan Sesuai Dengan Rasanya

Berdasarkan data pada lampiran 3 dapat diketahui tanggapan responden adalah sebagai berikut:

Tabel 4.7 Harga Masakan Sesuai Dengan Rasanya

Kriteria Jawaban Performance(X)	Skor	Jumlah Jawaban	Total	Kriteria Jawaban Importance(Y)	Skor	Jumlah Jawaban	Total
Sangat Baik	5	52	260	Sangat Penting	5	10	50
Baik	4	44	176	Penting	4	67	268
Cukup Baik	3	4	12	Cukup Penting	3	22	66
Tidak Baik	2	0	0	Tidak penting	2	1	2
Sangat Tidak Baik	1	0	0	Sangat Tidak Penting	1	0	0
Jumlah		100	448	Jumlah		100	386

Sumber: data primer diolah

Data pada Tabel 4.7 menunjukkan bahwa hasil tanggapan responden terhadap kinerja, sebagian besar memilih Sangat Baik, yaitu sebanyak 52 orang, urutan kedua memilih Baik, yaitu sebanyak 44 orang dan sisanya memilih cukup baik sebanyak 4 orang. Sedangkan tanggapan responden terhadap kepentingan harga masakan sesuai dengan rasanya, sebagian besar



responden memilih Penting, yaitu sebanyak 67 orang, urutan kedua memilih Cukup Penting, yaitu sebanyak 22 orang, urutan ketiga memilih Sangat Penting sebanyak 10 orang, dan sisanya memilih Tidak Penting sebanyak 1 orang.

Setelah dilakukan pembobotan masing – masing dengan skor yang telah ditentukan, maka hasil rasio tingkat kesesuaian kedua data adalah sebagai berikut:

$$\begin{aligned} \text{Tingkat kesesuaian} &= X_i / Y_i \times 100\% \\ &= \frac{448}{386} \times 100\% = 116,06\% \end{aligned}$$

Hasil tersebut menunjukkan bahwa nilai kinerja lebih tinggi dari tingkat kepentingan yang diharapkan. Angka nilai rasio kesesuaian sebesar 116,06%. Nilai  $X > Y$  atau tingkat kesesuaian diatas 100%, maka menunjukkan konsumen sudah merasa sangat puas terhadap harga masakan sesuai dengan rasanya.

#### 4) Potongan harga untuk pembelian per paket

Berdasarkan data pada lampiran 3 dapat diketahui tanggapan responden adalah sebagai berikut:

Tabel 4.8 Potongan Harga Untuk Pembelian Per Paket

Kriteria Jawaban Performance(X)	Skor	Jumlah Jawaban	Total	Kriteria Jawaban Importance(Y)	Skor	Jumlah Jawaban	Total
Sangat Baik	5	39	195	Sangat Penting	5	21	105
Baik	4	55	220	Penting	4	52	208
Cukup Baik	3	6	18	Cukup Penting	3	26	78
Tidak Baik	2	0	0	Tidak penting	2	1	2
Sangat Tidak Baik	1	0	0	Sangat Tidak Penting	1	0	0
Jumlah		100	433	Jumlah		100	393

Sumber: data primer diolah

Data pada Tabel 4.8 menunjukkan bahwa hasil tanggapan responden terhadap kinerja, sebagian besar memilih Baik, yaitu sebanyak 55 orang, urutan kedua memilih Sangat Baik, yaitu sebanyak 39 orang dan sisanya memilih cukup baik sebanyak 6 orang. Sedangkan tanggapan responden terhadap kepentingan potongan harga untuk pembelian per paket, sebagian besar responden memilih Penting, yaitu sebanyak 52 orang, urutan kedua memilih Cukup Penting, yaitu sebanyak 26 orang, urutan ketiga memilih Sangat Penting sebanyak 21 orang, dan sisanya memilih Tidak Penting sebanyak 1 orang.

Setelah dilakukan pembobotan masing – masing dengan skor yang telah ditentukan, maka hasil rasio tingkat kesesuaian kedua data adalah sebagai berikut:

$$\text{Tingkat kesesuaian} = X_i \cdot Y_i \times 100\%$$

$$= \frac{433}{393} \times 100\% = 110,18\%$$

Hasil tersebut menunjukkan bahwa nilai kinerja lebih tinggi dari tingkat kepentingan yang diharapkan. Angka nilai rasio kesesuaian sebesar 110,18%. Nilai  $X > Y$  atau tingkat kesesuaian diatas 100%, maka menunjukkan konsumen sudah merasa sangat puas terhadap potongan harga untuk pembelian per paket.

#### 4.2.1.3 Kualitas Pelayanan

##### 5) Interior Rumah Makan Yang Menarik

Berdasarkan data pada lampiran 3 dapat diketahui tanggapan responden adalah sebagai berikut:

Tabel 4.9 Interior Rumah Makan Yang Menarik

Kriteria Jawaban Performance(X)	Skor	Jumlah Jawaban	Total	Kriteria Jawaban Importance(Y)	Skor	Jumlah Jawaban	Total
Sangat Baik	5	58	290	Sangat Penting	5	23	115
Baik	4	42	168	Penting	4	63	252
Cukup Baik	3	0	0	Cukup Penting	3	13	39
Tidak Baik	2	0	0	Tidak penting	2	1	2
Sangat Tidak Baik	1	0	0	Sangat Tidak Penting	1	0	0
Jumlah		100	458	Jumlah		100	408

Sumber: data primer diolah

Data pada Tabel 4.9 menunjukkan bahwa hasil tanggapan responden terhadap kinerja, sebagian besar memilih Sangat Baik, yaitu sebanyak 58 orang, dan sisanya memilih Baik, yaitu sebanyak 42 orang. Sedangkan tanggapan responden terhadap kepentingan interior rumah makan yang menarik, sebagian besar responden memilih Penting, yaitu sebanyak 63 orang,

urutan kedua memilih Sangat Penting, yaitu sebanyak 23 orang, urutan ketiga memilih Cukup Penting sebanyak 13 orang, dan sisanya memilih Tidak Penting sebanyak 1 orang.

Setelah dilakukan pembobotan masing – masing dengan skor yang telah ditentukan, maka hasil rasio tingkat kesesuaian kedua data adalah sebagai berikut:

$$\begin{aligned} \text{Tingkat kesesuaian} &= X_i / Y_i \times 100\% \\ &= \frac{458}{408} \times 100\% = 112,25\% \end{aligned}$$

Hasil tersebut menunjukkan bahwa nilai kinerja lebih tinggi dari tingkat kepentingan yang diharapkan. Angka nilai rasio kesesuaian sebesar 112,25%. Nilai  $X > Y$  atau tingkat kesesuaian diatas 100%, maka menunjukkan konsumen sudah merasa sangat puas terhadap interior rumah makan yang menarik.

#### 6) Kebersihan, Kerapian, Dan Kenyamanan Ruangan

Berdasarkan data pada lampiran 3 dapat diketahui tanggapan responden adalah sebagai berikut:

Tabel 4.10 Kebersihan, Kerapian, Dan Kenyamanan Ruangan

Kriteria Jawaban Performance(X)	Skor	Jumlah Jawaban	Total	Kriteria Jawaban Importance(Y)	Skor	Jumlah Jawaban	Total
Sangat Baik	5	64	320	Sangat Penting	5	20	100
Baik	4	36	144	Penting	4	65	260
Cukup Baik	3	0	0	Cukup Penting	3	13	39
Tidak Baik	2	0	0	Tidak penting	2	2	4
Sangat Tidak Baik	1	0	0	Sangat Tidak Penting	1	0	0
Jumlah		100	464	Jumlah		100	403

Sumber: data primer diolah

Data pada tabel 4.10 menunjukkan bahwa hasil tanggapan responden terhadap kinerja, sebagian besar memilih Sangat Baik, yaitu sebanyak 64 orang, dan sisanya memilih Baik, yaitu sebanyak 36 orang. Sedangkan tanggapan responden terhadap kepentingan kebersihan, kerapian, dan kenyamanan ruangan, sebagian besar responden memilih Penting, yaitu sebanyak 65 orang, urutan kedua memilih Sangat Penting, yaitu sebanyak 20 orang, urutan ketiga memilih Cukup Penting sebanyak 13 orang, dan sisanya memilih Tidak Penting sebanyak 2 orang.

Setelah dilakukan pembobotan masing – masing dengan skor yang telah ditentukan, maka hasil rasio tingkat kesesuaian kedua data adalah sebagai berikut:

$$\text{Tingkat kesesuaian} = X_i / Y_i \times 100\%$$

$$= \frac{464}{403} \times 100\% = 115,14\%$$

Hasil tersebut menunjukkan bahwa nilai kinerja lebih tinggi dari tingkat kepentingan yang diharapkan. Angka nilai rasio kesesuaian sebesar

115,14%. Nilai  $X > Y$  atau tingkat kesesuaian diatas 100%, maka menunjukkan konsumen sudah merasa sangat puas terhadap kebersihan, kerapian, dan kenyamanan ruangan.

#### 7) Kerapian Dan Kesopanan Penampilan Karyawan

Berdasarkan data pada lampiran 3 dapat diketahui tanggapan responden adalah sebagai berikut:

Tabel 4.11 Kerapian Dan Kesopanan Penampilan Karyawan

Kriteria Jawaban Performance(X)	Skor	Jumlah Jawaban	Total	Kriteria Jawaban Importance(Y)	Skor	Jumlah Jawaban	Total
Sangat Baik	5	68	340	Sangat Penting	5	8	40
Baik	4	32	128	Penting	4	80	320
Cukup Baik	3	0	0	Cukup Penting	3	11	33
Tidak Baik	2	0	0	Tidak penting	2	1	2
Sangat Tidak Baik	1	0	0	Sangat Tidak Penting	1	0	0
Jumlah		100	468	Jumlah		100	395

Sumber: data primer diolah

Data pada Tabel 4.11 menunjukkan bahwa hasil tanggapan responden terhadap kinerja, sebagian besar memilih Sangat Baik, yaitu sebanyak 68 orang, dan sisanya memilih Baik, yaitu sebanyak 32 orang. Sedangkan tanggapan responden terhadap kepentingan kerapian dan kesopanan penampilan karyawan, sebagian besar responden memilih Penting, yaitu sebanyak 80 orang, urutan kedua memilih Cukup Penting, yaitu sebanyak 11 orang, urutan ketiga memilih Sangat Penting sebanyak 8 orang, dan sisanya memilih Tidak Penting sebanyak 1 orang.

Setelah dilakukan pembobotan masing – masing dengan skor yang telah ditentukan, maka hasil rasio tingkat kesesuaian kedua data adalah sebagai berikut:

$$\text{Tingkat kesesuaian} = X_i / Y_i \times 100\%$$

$$= \frac{468}{395} \times 100\% = 118,48\%$$

Hasil tersebut menunjukkan bahwa nilai kinerja lebih tinggi dari tingkat kepentingan yang diharapkan. Angka nilai rasio kesesuaian sebesar 118,48%. Nilai  $X > Y$  atau tingkat kesesuaian diatas 100%, maka menunjukkan konsumen sudah merasa sangat puas terhadap kerapian dan kesopanan penampilan karyawan.

#### 8) Menu Yang Bervariasi

Berdasarkan data pada lampiran 3 dapat diketahui tanggapan responden adalah sebagai berikut:

Tabel 4.12 Menu Yang Bervariasi

Kriteria Jawaban Performance(X)	Skor	Jumlah Jawaban	Total	Kriteria Jawaban Importance(Y)	Skor	Jumlah Jawaban	Total
Sangat Baik	5	48	240	Sangat Penting	5	32	160
Baik	4	50	200	Penting	4	48	192
Cukup Baik	3	2	6	Cukup Penting	3	20	60
Tidak Baik	2	0	0	Tidak penting	2	0	0
Sangat Tidak Baik	1	0	0	Sangat Tidak Penting	1	0	0
Jumlah		100	446	Jumlah		100	412

Sumber: data primer diolah

Data pada Tabel 4.12 menunjukkan bahwa hasil tanggapan responden terhadap kinerja, sebagian besar memilih Baik, yaitu sebanyak 50 orang, urutan kedua memilih Sangat Baik, yaitu sebanyak 48 orang, dan sisanya memilih Cukup Baik sebanyak 2 orang. Sedangkan tanggapan responden terhadap kepentingan menu yang bervariasi, sebagian besar responden memilih Penting, yaitu sebanyak 48 orang, urutan kedua memilih Sangat Penting, yaitu sebanyak 32 orang, dan sisanya memilih Cukup Penting sebanyak 20 orang.

Setelah dilakukan pembobotan masing – masing dengan skor yang telah ditentukan, maka hasil rasio tingkat kesesuaian kedua data adalah sebagai berikut:

$$\begin{aligned} \text{Tingkat kesesuaian} &= X_i / Y_i \times 100\% \\ &= \frac{446}{412} \times 100\% = 108,25\% \end{aligned}$$

Hasil tersebut menunjukkan bahwa nilai kinerja lebih tinggi dari tingkat kepentingan yang diharapkan. Angka nilai rasio kesesuaian sebesar 108,25%. Nilai  $X > Y$  atau tingkat kesesuaian diatas 100%, maka menunjukkan konsumen sudah merasa sangat puas terhadap menu yang bervariasi.

#### 9) Tersedianya Toilet Yang Bersih

Berdasarkan data pada lampiran 3 dapat diketahui tanggapan responden adalah sebagai berikut:



Tabel 4.13 Tersedianya Toilet yang Bersih

Kriteria Jawaban Performance(X)	Skor	Jumlah Jawaban	Total	Kriteria Jawaban Importance(Y)	Skor	Jumlah Jawaban	Total
Sangat Baik	5	60	300	Sangat Penting	5	19	95
Baik	4	37	148	Penting	4	56	224
Cukup Baik	3	3	9	Cukup Penting	3	21	63
Tidak Baik	2	0	0	Tidak penting	2	4	8
Sangat Tidak Baik	1	0	0	Sangat Tidak Penting	1	0	0
Jumlah		100	457	Jumlah		100	390

Sumber: data primer diolah

Data pada Tabel 4.13 menunjukkan bahwa hasil tanggapan responden terhadap kinerja, sebagian besar memilih Sangat Baik, yaitu sebanyak 60 orang, urutan kedua memilih Baik, yaitu sebanyak 37 orang, dan sisanya memilih Cukup Baik sebanyak 3 orang. Sedangkan tanggapan responden terhadap kepentingan tersedianya toilet yang bersih, sebagian besar responden memilih Penting, yaitu sebanyak 56 orang, urutan kedua memilih Cukup Penting, yaitu sebanyak 21 orang, urutan ketiga memilih Sangat Penting sebanyak 19 orang, dan sisanya memilih Tidak Penting sebanyak 4 orang.

Setelah dilakukan pembobotan masing – masing dengan skor yang telah ditentukan, maka hasil rasio tingkat kesesuaian kedua data adalah sebagai berikut:

$$\text{Tingkat kesesuaian} = X_i / Y_i \times 100\%$$

$$= \frac{457}{390} \times 100\% = 117,18\%$$

Hasil tersebut menunjukkan bahwa nilai kinerja lebih tinggi dari tingkat kepentingan yang diharapkan. Angka nilai rasio kesesuaian sebesar 117,18%. Nilai  $X > Y$  atau tingkat kesesuaian diatas 100%, maka menunjukkan konsumen sudah merasa sangat puas terhadap tersedianya toilet yang bersih.

#### 10) Lokasi Parkir Yang Memadai

Berdasarkan data pada lampiran 3 dapat diketahui tanggapan responden adalah sebagai berikut:

Tabel 4.14 Lokasi Parkir Yang Memadai

Kriteria Jawaban Performance(X)	Skor	Jumlah Jawaban	Total	Kriteria Jawaban Importance(Y)	Skor	Jumlah Jawaban	Total
Sangat Baik	5	53	265	Sangat Penting	5	25	125
Baik	4	39	156	Penting	4	48	192
Cukup Baik	3	8	24	Cukup Penting	3	23	69
Tidak Baik	2	0	0	Tidak penting	2	4	8
Sangat Tidak Baik	1	0	0	Sangat Tidak Penting	1	0	0
Jumlah		100	445	Jumlah		100	394

Sumber: data primer diolah

Data pada Tabel 4.14 menunjukkan bahwa hasil tanggapan responden terhadap kinerja, sebagian besar memilih Sangat Baik, yaitu sebanyak 53 orang, urutan kedua memilih Baik, yaitu sebanyak 39 orang, dan sisanya memilih Cukup Baik sebanyak 8 orang. Sedangkan tanggapan responden terhadap kepentingan lokasi parkir yang memadai, sebagian besar responden memilih Penting, yaitu sebanyak 48 orang, urutan kedua memilih Sangat Penting, yaitu sebanyak 25 orang, urutan ketiga memilih Cukup

Penting sebanyak 23 orang, dan sisanya memilih Tidak Penting sebanyak 4 orang.

Setelah dilakukan pembobotan masing – masing dengan skor yang telah ditentukan, maka hasil rasio tingkat kesesuaian kedua data adalah sebagai berikut:

Tingkat kesesuaian =  $X_i / Y_i \times 100\%$

$$= \frac{445}{394} \times 100\% = 112,94\%$$

Hasil tersebut menunjukkan bahwa nilai kinerja lebih tinggi dari tingkat kepentingan yang diharapkan. Angka nilai rasio kesesuaian sebesar 112,94%. Nilai  $X > Y$  atau tingkat kesesuaian diatas 100%, maka menunjukkan konsumen sudah merasa sangat puas terhadap lokasi parkir yang memadai.

#### 11) Karyawan Mengantarkan Pesanan Dengan Cepat Dan Konsisten

Berdasarkan data pada lampiran 3 dapat diketahui tanggapan responden adalah sebagai berikut:

Tabel 4.15 Karyawan Mengantarkan Pesanan Dengan Cepat Dan Konsisten

Kriteria Jawaban Performance(X)	Skor	Jumlah Jawaban	Total	Kriteria Jawaban Importance(Y)	Skor	Jumlah Jawaban	Total
Sangat Baik	5	50	250	Sangat Penting	5	15	75
Baik	4	43	172	Penting	4	70	280
Cukup Baik	3	7	21	Cukup Penting	3	15	45
Tidak Baik	2	0	0	Tidak penting	2	0	0
Sangat Tidak Baik	1	0	0	Sangat Tidak Penting	1	0	0
Jumlah		100	443	Jumlah		100	400

Sumber: data primer diolah

Data pada Tabel 4.15 menunjukkan bahwa hasil tanggapan responden terhadap kinerja, sebagian besar memilih Sangat Baik, yaitu sebanyak 50 orang, urutan kedua memilih Baik, yaitu sebanyak 43 orang, dan sisanya memilih Cukup Baik sebanyak 7 orang. Sedangkan tanggapan responden terhadap kepentingan karyawan mengantarkan pesanan dengan cepat dan konsisten, sebagian besar responden memilih Penting, yaitu sebanyak 70 orang, sisanya memilih Sangat Penting dan Cukup Penting, yaitu sebanyak 15 orang.

Setelah dilakukan pembobotan masing – masing dengan skor yang telah ditentukan, maka hasil rasio tingkat kesesuaian kedua data adalah sebagai berikut:

Tingkat kesesuaian =  $X_i / Y_i \times 100\%$

$$= \frac{443}{400} \times 100\% = 110,75\%$$

Hasil tersebut menunjukkan bahwa nilai kinerja lebih tinggi dari tingkat kepentingan yang diharapkan. Angka nilai rasio kesesuaian sebesar 110,75%. Nilai  $X > Y$  atau tingkat kesesuaian diatas 100%, maka menunjukkan konsumen sudah merasa sangat puas terhadap karyawan mengantarkan pesanan dengan cepat dan konsisten.

12) Karyawan Membenahi Dan Membersihkan Meja Setiap Kali Akan Digunakan Oleh Konsumen

Berdasarkan data pada lampiran 3 dapat diketahui tanggapan responden adalah sebagai berikut:

Tabel 4.16 Karyawan Membenahi Dan Membersihkan Meja Setiap Kali Akan Digunakan Oleh Konsumen

Kriteria Jawaban Performance(X)	Skor	Jumlah Jawaban	Total	Kriteria Jawaban Importance(Y)	Skor	Jumlah Jawaban	Total
Sangat Baik	5	56	280	Sangat Penting	5	26	130
Baik	4	43	172	Penting	4	50	200
Cukup Baik	3	1	3	Cukup Penting	3	22	66
Tidak Baik	2	0	0	Tidak penting	2	2	4
Sangat Tidak Baik	1	0	0	Sangat Tidak Penting	1	0	0
Jumlah		100	455	Jumlah		100	400

Sumber: data primer diolah

Data pada Tabel 4.16 menunjukkan bahwa hasil tanggapan responden terhadap kinerja, sebagian besar memilih Sangat Baik, yaitu sebanyak 56 orang, urutan kedua memilih Baik, yaitu sebanyak 43 orang, dan sisanya memilih Cukup Baik sebanyak 1 orang. Sedangkan tanggapan responden terhadap kepentingan karyawan membenahi dan membersihkan

meja setiap kali akan digunakan oleh konsumen, sebagian besar responden memilih Penting, yaitu sebanyak 50 orang, urutan kedua memilih Sangat Penting, yaitu sebanyak 26, urutan ketiga memilih Cukup Penting, yaitu sebanyak 22 orang, dan sisanya memilih Tidak Penting sebanyak 2 orang.

Setelah dilakukan pembobotan masing – masing dengan skor yang telah ditentukan, maka hasil rasio tingkat kesesuaian kedua data adalah sebagai berikut:

Tingkat kesesuaian =  $X_i / Y_i \times 100\%$

$$= \frac{455}{400} \times 100\% = 113,75\%$$

Hasil tersebut menunjukkan bahwa nilai kinerja lebih tinggi dari tingkat kepentingan yang diharapkan. Angka nilai rasio kesesuaian sebesar 113,75%. Nilai  $X > Y$  atau tingkat kesesuaian diatas 100%, maka menunjukkan konsumen sudah merasa sangat puas terhadap karyawan membenahi dan membersihkan meja setiap kali akan digunakan oleh konsumen.

### 13) Karyawan Bersedia Memberikan Informasi Akurat Yang Dibutuhkan Oleh Konsumen

Berdasarkan data pada lampiran 3 dapat diketahui tanggapan responden adalah sebagai berikut:

Tabel 4.17 Karyawan Bersedia Memberikan Informasi Akurat Yang Dibutuhkan Oleh Konsumen

Kriteria Jawaban Performance(X)	Skor	Jumlah Jawaban	Total	Kriteria Jawaban Importance(Y)	Skor	Jumlah Jawaban	Total
Sangat Baik	5	64	320	Sangat Penting	5	23	115
Baik	4	31	124	Penting	4	47	188
Cukup Baik	3	5	15	Cukup Penting	3	29	87
Tidak Baik	2	0	0	Tidak penting	2	1	2
Sangat Tidak Baik	1	0	0	Sangat Tidak Penting	1	0	0
Jumlah		100	459	Jumlah		100	392

Sumber: data primer diolah

Data pada Tabel 4.17 menunjukkan bahwa hasil tanggapan responden terhadap kinerja, sebagian besar memilih Sangat Baik, yaitu sebanyak 64 orang, urutan kedua memilih Baik, yaitu sebanyak 31 orang, dan sisanya memilih Cukup Baik sebanyak 5 orang. Sedangkan tanggapan responden terhadap kepentingan karyawan bersedia memberikan informasi akurat yang dibutuhkan oleh konsumen, sebagian besar responden memilih Penting, yaitu sebanyak 47 orang, urutan kedua memilih Cukup Penting, yaitu sebanyak 29, urutan ketiga memilih Sangat Penting, yaitu sebanyak 23 orang, dan sisanya memilih Tidak Penting sebanyak 1 orang.

Setelah dilakukan pembobotan masing – masing dengan skor yang telah ditentukan, maka hasil rasio tingkat kesesuaian kedua data adalah sebagai berikut:

Tingkat kesesuaian =  $X_i / Y_i \times 100\%$

$$= \frac{459}{392} \times 100\% = 117,09\%$$

Hasil tersebut menunjukkan bahwa nilai kinerja lebih tinggi dari tingkat kepentingan yang diharapkan. Angka nilai rasio kesesuaian sebesar 117,09%. Nilai  $X > Y$  atau tingkat kesesuaian diatas 100%, maka menunjukkan konsumen sudah merasa sangat puas terhadap karyawan bersedia memberikan informasi akurat yang dibutuhkan oleh konsumen.

#### 14) Karyawan Memberikan Daftar Menu

Berdasarkan data pada lampiran 3 dapat diketahui tanggapan responden adalah sebagai berikut:

Tabel 4.18 Karyawan Memberikan Daftar Menu

Kriteria Jawaban Performance(X)	Skor	Jumlah Jawaban	Total	Kriteria Jawaban Importance(Y)	Skor	Jumlah Jawaban	Total
Sangat Baik	5	55	275	Sangat Penting	5	29	145
Baik	4	40	160	Penting	4	60	240
Cukup Baik	3	5	15	Cukup Penting	3	10	30
Tidak Baik	2	0	0	Tidak penting	2	1	2
Sangat Tidak Baik	1	0	0	Sangat Tidak Penting	1	0	0
Jumlah		100	450	Jumlah		100	417

Sumber: data primer diolah

Data pada Tabel 4.18 menunjukkan bahwa hasil tanggapan responden terhadap kinerja, sebagian besar memilih Sangat Baik, yaitu sebanyak 55 orang, urutan kedua memilih Baik, yaitu sebanyak 40 orang, dan sisanya memilih Cukup Baik sebanyak 5 orang. Sedangkan tanggapan responden terhadap kepentingan karyawan memberikan daftar menu, sebagian besar responden memilih Penting, yaitu sebanyak 60 orang, urutan kedua



memilih Sangat Penting, yaitu sebanyak 29, urutan ketiga memilih Cukup Penting, yaitu sebanyak 10 orang, dan sisanya memilih Tidak Penting sebanyak 1 orang.

Setelah dilakukan pembobotan masing – masing dengan skor yang telah ditentukan, maka hasil rasio tingkat kesesuaian kedua data adalah sebagai berikut:

$$\begin{aligned} \text{Tingkat kesesuaian} &= X_i / Y_i \times 100\% \\ &= \frac{450}{417} \times 100\% = 107,91\% \end{aligned}$$

Hasil tersebut menunjukkan bahwa nilai kinerja lebih tinggi dari tingkat kepentingan yang diharapkan. Angka nilai rasio kesesuaian sebesar 107,91%. Nilai  $X > Y$  atau tingkat kesesuaian diatas 100%, maka menunjukkan konsumen sudah merasa sangat puas terhadap karyawan memberikan daftar menu.

15) Karyawan Mengganti Atau Menambah Peralatan Servis Yang Tampak Kotor/Sudah Habis Seperti Tisu Dan Tusuk Gigi

Berdasarkan data pada lampiran 3 dapat diketahui tanggapan responden adalah sebagai berikut:

Tabel 4.19 Karyawan Mengganti Atau Menambah Peralatan Servis Yang Tampak Kotor/Sudah Habis Seperti Tisu Dan Tusuk Gigi

Kriteria Jawaban Performance(X)	Skor	Jumlah Jawaban	Total	Kriteria Jawaban Importance(Y)	Skor	Jumlah Jawaban	Total
Sangat Baik	5	48	240	Sangat Penting	5	16	80
Baik	4	42	168	Penting	4	48	192
Cukup Baik	3	10	30	Cukup Penting	3	32	96
Tidak Baik	2	0	0	Tidak penting	2	4	8
Sangat Tidak Baik	1	0	0	Sangat Tidak Penting	1	0	0
Jumlah		100	438	Jumlah		100	376

Sumber: data primer diolah

Data pada Tabel 4.19 menunjukkan bahwa hasil tanggapan responden terhadap kinerja, sebagian besar memilih Sangat Baik, yaitu sebanyak 48 orang, urutan kedua memilih Baik, yaitu sebanyak 42 orang, dan sisanya memilih Cukup Baik sebanyak 10 orang. Sedangkan tanggapan responden terhadap kepentingan karyawan mengganti atau menambah peralatan servis yang tampak kotor/sudah habis seperti tisu dan tusuk gigi, sebagian besar responden memilih Penting, yaitu sebanyak 48 orang, urutan kedua memilih Cukup Penting, yaitu sebanyak 32, urutan ketiga memilih Sangat Penting, yaitu sebanyak 16 orang, dan sisanya memilih Tidak Penting sebanyak 4 orang.

Setelah dilakukan pembobotan masing – masing dengan skor yang telah ditentukan, maka hasil rasio tingkat kesesuaian kedua data adalah sebagai berikut:

Tingkat kesesuaian =  $X_i / Y_i \times 100\%$

$$= \frac{438}{376} \times 100\% = 116,49\%$$

Hasil tersebut menunjukkan bahwa nilai kinerja lebih tinggi dari tingkat kepentingan yang diharapkan. Angka nilai rasio kesesuaian sebesar 116,49%. Nilai  $X > Y$  atau tingkat kesesuaian diatas 100%, maka menunjukkan konsumen sudah merasa sangat puas terhadap karyawan mengganti atau menambah peralatan servis yang tampak kotor/sudah habis seperti tisu dan tusuk gigi.

#### 16) Karyawan Bersedia Membantu Konsumen Apabila Ada Pesanan Tambahan

Berdasarkan data pada lampiran 3 dapat diketahui tanggapan responden adalah sebagai berikut:

Tabel 4.20 Karyawan Bersedia Membantu Konsumen Apabila Ada Pesanan Tambahan

Kriteria Jawaban Performance(X)	Skor	Jumlah Jawaban	Total	Kriteria Jawaban Importance(Y)	Skor	Jumlah Jawaban	Total
Sangat Baik	5	42	210	Sangat Penting	5	17	85
Baik	4	53	212	Penting	4	49	196
Cukup Baik	3	5	15	Cukup Penting	3	29	87
Tidak Baik	2	0	0	Tidak penting	2	5	10
Sangat Tidak Baik	1	0	0	Sangat Tidak Penting	1	0	0
Jumlah		100	437	Jumlah		100	378

Sumber: data primer diolah

Data pada Tabel 4.20 menunjukkan bahwa hasil tanggapan responden terhadap kinerja, sebagian besar memilih Baik, yaitu sebanyak 53 orang, urutan kedua memilih Sangat Baik, yaitu sebanyak 42 orang, dan sisanya memilih Cukup Baik sebanyak 5 orang. Sedangkan tanggapan responden terhadap kepentingan karyawan bersedia membantu konsumen apabila ada pesanan tambahan, sebagian besar responden memilih Penting, yaitu sebanyak 49 orang, urutan kedua memilih Cukup Penting, yaitu sebanyak 29, urutan ketiga memilih Sangat Penting, yaitu sebanyak 17 orang, dan sisanya memilih Tidak Penting sebanyak 5 orang.

Setelah dilakukan pembobotan masing – masing dengan skor yang telah ditentukan, maka hasil rasio tingkat kesesuaian kedua data adalah sebagai berikut:

$$\begin{aligned} \text{Tingkat kesesuaian} &= X_i / Y_i \times 100\% \\ &= \frac{437}{378} \times 100\% = 115,61\% \end{aligned}$$

Hasil tersebut menunjukkan bahwa nilai kinerja lebih tinggi dari tingkat kepentingan yang diharapkan. Angka nilai rasio kesesuaian sebesar 115,61%. Nilai  $X > Y$  atau tingkat kesesuaian diatas 100%, maka menunjukkan konsumen sudah merasa sangat puas terhadap karyawan bersedia membantu konsumen apabila ada pesanan tambahan.

### 17) Karyawan Yang Terampil Dan Terlatih

Berdasarkan data pada lampiran 3 dapat diketahui tanggapan responden adalah sebagai berikut:

Tabel 4.21 Karyawan Yang Terampil Dan Terlatih

Kriteria Jawaban Performance(X)	Skor	Jumlah Jawaban	Total	Kriteria Jawaban Importance(Y)	Skor	Jumlah Jawaban	Total
Sangat Baik	5	56	280	Sangat Penting	5	9	45
Baik	4	34	136	Penting	4	52	208
Cukup Baik	3	10	30	Cukup Penting	3	31	93
Tidak Baik	2	0	0	Tidak penting	2	8	16
Sangat Tidak Baik	1	0	0	Sangat Tidak Penting	1	0	0
Jumlah		100	446	Jumlah		100	362

Sumber: data primer diolah

Data pada Tabel 4.21 menunjukkan bahwa hasil tanggapan responden terhadap kinerja, sebagian besar memilih Sangat Baik, yaitu sebanyak 56 orang, urutan kedua memilih Baik, yaitu sebanyak 34 orang, dan sisanya memilih Cukup Baik sebanyak 10 orang. Sedangkan tanggapan responden terhadap kepentingan karyawan yang terampil dan terlatih, sebagian besar responden memilih Penting, yaitu sebanyak 52 orang, urutan kedua memilih Cukup Penting, yaitu sebanyak 31, urutan ketiga memilih Sangat Penting, yaitu sebanyak 9 orang, dan sisanya memilih Tidak Penting sebanyak 8 orang.

Setelah dilakukan pembobotan masing – masing dengan skor yang telah ditentukan, maka hasil rasio tingkat kesesuaian kedua data adalah sebagai berikut:

Tingkat kesesuaian =  $X_i / Y_i \times 100\%$

$$= \frac{446}{362} \times 100\% = 123,20\%$$

Hasil tersebut menunjukkan bahwa nilai kinerja lebih tinggi dari tingkat kepentingan yang diharapkan. Angka nilai rasio kesesuaian sebesar 123,20%. Nilai  $X > Y$  atau tingkat kesesuaian diatas 100%, maka menunjukkan konsumen sudah merasa sangat puas terhadap karyawan yang terampil dan terlatih.

#### 18) Karyawan Bersikap Sopan Dan Ramah Kepada Konsumen

Berdasarkan data pada lampiran 3 dapat diketahui tanggapan responden adalah sebagai berikut:

Tabel 4.22 Karyawan Bersikap Sopan Dan Ramah Kepada Konsumen

Kriteria Jawaban Performance(X)	Skor	Jumlah Jawaban	Total	Kriteria Jawaban Importance(Y)	Skor	Jumlah Jawaban	Total
Sangat Baik	5	52	260	Sangat Penting	5	17	85
Baik	4	45	180	Penting	4	54	216
Cukup Baik	3	3	9	Cukup Penting	3	27	81
Tidak Baik	2	0	0	Tidak penting	2	2	4
Sangat Tidak Baik	1	0	0	Sangat Tidak Penting	1	0	0
Jumlah		100	449	Jumlah		100	386

Sumber: data primer diolah

Data pada Tabel 4.22 menunjukkan bahwa hasil tanggapan responden terhadap kinerja, sebagian besar memilih Sangat Baik, yaitu sebanyak 52 orang, urutan kedua memilih Baik, yaitu sebanyak 45 orang, dan sisanya memilih Cukup Baik sebanyak 3 orang. Sedangkan tanggapan

responden terhadap kepentingan karyawan bersikap sopan dan ramah kepada konsumen, sebagian besar responden memilih Penting, yaitu sebanyak 54 orang, urutan kedua memilih Cukup Penting, yaitu sebanyak 27, urutan ketiga memilih Sangat Penting, yaitu sebanyak 17 orang, dan sisanya memilih Tidak Penting sebanyak 2 orang.

Setelah dilakukan pembobotan masing – masing dengan skor yang telah ditentukan, maka hasil rasio tingkat kesesuaian kedua data adalah sebagai berikut:

$$\begin{aligned} \text{Tingkat kesesuaian} &= X_i / Y_i \times 100\% \\ &= \frac{449}{386} \times 100\% = 116,32\% \end{aligned}$$

Hasil tersebut menunjukkan bahwa nilai kinerja lebih tinggi dari tingkat kepentingan yang diharapkan. Angka nilai rasio kesesuaian sebesar 116,32%. Nilai  $X > Y$  atau tingkat kesesuaian diatas 100%, maka menunjukkan konsumen sudah merasa sangat puas terhadap karyawan bersikap sopan dan ramah kepada konsumen.

#### 19) Pihak Rumah Makan Bersedia Mendengarkan & Mengatasi Keluhan Konsumen

Berdasarkan data pada lampiran 3 dapat diketahui tanggapan responden adalah sebagai berikut:

Tabel 4.23 Pihak Rumah Makan Bersedia Mendengarkan & Mengatasi Keluhan Konsumen

Kriteria Jawaban Performance(X)	Skor	Jumlah Jawaban	Total	Kriteria Jawaban Importance(Y)	Skor	Jumlah Jawaban	Total
Sangat Baik	5	53	265	Sangat Penting	5	1	5
Baik	4	41	164	Penting	4	68	272
Cukup Baik	3	6	18	Cukup Penting	3	23	69
Tidak Baik	2	0	0	Tidak penting	2	8	16
Sangat Tidak Baik	1	0	0	Sangat Tidak Penting	1	0	0
Jumlah		100	447	Jumlah		100	362

Sumber: data primer diolah

Data pada Tabel 4.23 menunjukkan bahwa hasil tanggapan responden terhadap kinerja, sebagian besar memilih Sangat Baik, yaitu sebanyak 53 orang, urutan kedua memilih Baik, yaitu sebanyak 41 orang, dan sisanya memilih Cukup Baik sebanyak 6 orang. Sedangkan tanggapan responden terhadap kepentingan pihak rumah makan bersedia mendengarkan & mengatasi keluhan konsumen, sebagian besar responden memilih Penting, yaitu sebanyak 68 orang, urutan kedua memilih Cukup Penting, yaitu sebanyak 23, urutan ketiga memilih Tidak Penting, yaitu sebanyak 8 orang, dan sisanya memilih Sangat Penting sebanyak 1 orang.

Setelah dilakukan pembobotan masing – masing dengan skor yang telah ditentukan, maka hasil rasio tingkat kesesuaian kedua data adalah sebagai berikut:

$$\text{Tingkat kesesuaian} = X_i / Y_i \times 100\%$$

$$= \frac{447}{362} \times 100\% = 123,48\%$$



Hasil tersebut menunjukkan bahwa nilai kinerja lebih tinggi dari tingkat kepentingan yang diharapkan. Angka nilai rasio kesesuaian sebesar 123,48%. Nilai  $X > Y$  atau tingkat kesesuaian diatas 100%, maka menunjukkan konsumen sudah merasa sangat puas terhadap pihak rumah makan bersedia mendengarkan dan mengatasi keluhan konsumen.

## 20) Karyawan Menyambut Kedatangan Konsumen Dengan Sikap Menyenangkan

Berdasarkan data pada lampiran 3 dapat diketahui tanggapan responden adalah sebagai berikut:

Tabel 4.24 Karyawan Menyambut Kedatangan Konsumen Dengan Sikap Menyenangkan

Kriteria Jawaban Performance(X)	Skor	Jumlah Jawaban	Total	Kriteria Jawaban Importance(Y)	Skor	Jumlah Jawaban	Total
Sangat Baik	5	45	225	Sangat Penting	5	19	95
Baik	4	52	208	Penting	4	45	180
Cukup Baik	3	3	9	Cukup Penting	3	29	87
Tidak Baik	2	0	0	Tidak penting	2	5	10
Sangat Tidak Baik	1	0	0	Sangat Tidak Penting	1	2	2
Jumlah		100	442	Jumlah		100	374

Sumber: data primer diolah

Data pada Tabel 4.24 menunjukkan bahwa hasil tanggapan responden terhadap kinerja, sebagian besar memilih Baik, yaitu sebanyak 52 orang, urutan kedua memilih Sangat Baik, yaitu sebanyak 45 orang, dan sisanya memilih Cukup Baik sebanyak 3 orang. Sedangkan tanggapan responden terhadap kepentingan karyawan menyambut kedatangan konsumen dengan sikap menyenangkan, sebagian besar responden memilih Penting,

yaitu sebanyak 45 orang, urutan kedua memilih Cukup Penting, yaitu sebanyak 29, urutan ketiga memilih Sangat Penting, yaitu sebanyak 19 orang, urutan keempat memilih Tidak Penting, yaitu sebanyak 5 orang, dan sisanya memilih Sangat Tidak Penting sebanyak 2 orang.

Setelah dilakukan pembobotan masing – masing dengan skor yang telah ditentukan, maka hasil rasio tingkat kesesuaian kedua data adalah sebagai berikut:

Tingkat kesesuaian =  $X_i / Y_i \times 100\%$

$$= \frac{442}{374} \times 100\% = 118,18\%$$

Hasil tersebut menunjukkan bahwa nilai kinerja lebih tinggi dari tingkat kepentingan yang diharapkan. Angka nilai rasio kesesuaian sebesar 118,18%. Nilai  $X > Y$  atau tingkat kesesuaian diatas 100%, maka menunjukkan konsumen sudah merasa sangat puas terhadap karyawan menyambut kedatangan konsumen dengan sikap menyenangkan.

## 21) Karyawan Mempersilakan Pelanggan Untuk Memilih Tempat Atau Memilihkan Tempat Duduk Yang Sesuai Dengan Jumlah Konsumen

Berdasarkan data pada lampiran 3 dapat diketahui tanggapan responden adalah sebagai berikut:

Tabel 4.25 Karyawan Mempersilakan Pelanggan Untuk Memilih Tempat Atau Memilihkan Tempat Duduk Yang Sesuai Dengan Jumlah Konsumen

Kriteria Jawaban Performance(X)	Skor	Jumlah Jawaban	Total	Kriteria Jawaban Importance(Y)	Skor	Jumlah Jawaban	Total
Sangat Baik	5	45	225	Sangat Penting	5	10	50
Baik	4	53	212	Penting	4	54	216
Cukup Baik	3	2	6	Cukup Penting	3	28	84
Tidak Baik	2	0	0	Tidak penting	2	6	12
Sangat Tidak Baik	1	0	0	Sangat Tidak Penting	1	2	2
Jumlah		100	443	Jumlah		100	364

Sumber: data primer diolah

Data pada Tabel 4.25 menunjukkan bahwa hasil tanggapan responden terhadap kinerja, sebagian besar memilih Baik, yaitu sebanyak 53 orang, urutan kedua memilih Sangat Baik, yaitu sebanyak 45 orang, dan sisanya memilih Cukup Baik sebanyak 2 orang. Sedangkan tanggapan responden terhadap kepentingan karyawan mempersilakan pelanggan untuk memilih tempat atau memilihkan tempat duduk yang sesuai dengan jumlah konsumen, sebagian besar responden memilih Penting, yaitu sebanyak 54 orang, urutan kedua memilih Cukup Penting, yaitu sebanyak 28, urutan ketiga memilih Sangat Penting, yaitu sebanyak 10 orang, urutan keempat memilih Tidak Penting, yaitu sebanyak 6 orang, dan sisanya memilih Sangat Tidak Penting sebanyak 2 orang.

Setelah dilakukan pembobotan masing – masing dengan skor yang telah ditentukan, maka hasil rasio tingkat kesesuaian kedua data adalah sebagai berikut:

Tingkat kesesuaian =  $X_i / Y_i \times 100\%$

$$= \frac{443}{364} \times 100\% = 121,70\%$$

Hasil tersebut menunjukkan bahwa nilai kinerja lebih tinggi dari tingkat kepentingan yang diharapkan. Angka nilai rasio kesesuaian sebesar 121,70%. Nilai  $X > Y$  atau tingkat kesesuaian diatas 100%, maka menunjukkan konsumen sudah merasa sangat puas terhadap karyawan mempersilakan pelanggan untuk memilih tempat atau memilihkan tempat duduk yang sesuai dengan jumlah konsumen.

#### 4.2.1.4 Faktor Emosi

##### 22) Penyajian Hidangan Yang Menarik

Berdasarkan data pada lampiran 3 dapat diketahui tanggapan responden adalah sebagai berikut:

Tabel 4.26 Penyajian Hidangan Yang Menarik

Kriteria Jawaban Performance(X)	Skor	Jumlah Jawaban	Total	Kriteria Jawaban Importance(Y)	Skor	Jumlah Jawaban	Total
Sangat Baik	5	59	295	Sangat Penting	5	5	25
Baik	4	38	152	Penting	4	62	248
Cukup Baik	3	3	9	Cukup Penting	3	24	72
Tidak Baik	2	0	0	Tidak penting	2	9	18
Sangat Tidak Baik	1	0	0	Sangat Tidak Penting	1	0	0
Jumlah		100	456	Jumlah		100	363

Sumber: data primer diolah

Data pada Tabel 4.26 menunjukkan bahwa hasil tanggapan responden terhadap kinerja, sebagian besar memilih Sangat Baik, yaitu sebanyak 59 orang, urutan kedua memilih Baik, yaitu sebanyak 38 orang, dan sisanya memilih Cukup Baik sebanyak 3 orang. Sedangkan tanggapan responden terhadap kepentingan penyajian hidangan yang menarik, sebagian besar responden memilih Penting, yaitu sebanyak 62 orang, urutan kedua memilih Cukup Penting, yaitu sebanyak 24, urutan ketiga memilih Tidak Penting, yaitu sebanyak 9 orang, dan sisanya memilih Sangat Penting sebanyak 5 orang.

Setelah dilakukan pembobotan masing – masing dengan skor yang telah ditentukan, maka hasil rasio tingkat kesesuaian kedua data adalah sebagai berikut:

$$\begin{aligned}\text{Tingkat kesesuaian} &= X_i / Y_i \times 100\% \\ &= \frac{456}{363} \times 100\% = 125,62\%\end{aligned}$$

Hasil tersebut menunjukkan bahwa nilai kinerja lebih tinggi dari tingkat kepentingan yang diharapkan. Angka nilai rasio kesesuaian sebesar 125,62%. Nilai  $X > Y$  atau tingkat kesesuaian diatas 100%, maka menunjukkan konsumen sudah merasa sangat puas terhadap penyajian hidangan yang menarik.

23) Timbulnya Kebanggaan Karena Memilih Rumah Makan Ini Sebagai Tempat Bersantap

Berdasarkan data pada lampiran 3 dapat diketahui tanggapan responden adalah sebagai berikut:

Tabel 4.27 Timbulnya Kebanggaan Karena Memilih Rumah Makan Ini Sebagai Tempat Bersantap

Kriteria Jawaban Performance(X)	Skor	Jumlah Jawaban	Total	Kriteria Jawaban Importance(Y)	Skor	Jumlah Jawaban	Total
Sangat Baik	5	67	335	Sangat Penting	5	12	60
Baik	4	30	120	Penting	4	35	140
Cukup Baik	3	3	9	Cukup Penting	3	45	135
Tidak Baik	2	0	0	Tidak penting	2	8	16
Sangat Tidak Baik	1	0	0	Sangat Tidak Penting	1	0	0
Jumlah		100	464	Jumlah		100	351

Sumber: data primer diolah

Data pada Tabel 4.27 menunjukkan bahwa hasil tanggapan responden terhadap kinerja, sebagian besar memilih Sangat Baik, yaitu sebanyak 67 orang, urutan kedua memilih Baik, yaitu sebanyak 30 orang, dan sisanya memilih Cukup Baik sebanyak 3 orang. Sedangkan tanggapan responden terhadap kepentingan timbulnya kebanggaan karena memilih rumah makan ini sebagai tempat bersantap, sebagian besar responden memilih Cukup Penting, yaitu sebanyak 45 orang, urutan kedua memilih Penting, yaitu sebanyak 35, urutan ketiga memilih Sangat Penting, yaitu sebanyak 12 orang, dan sisanya memilih Tidak Penting sebanyak 8 orang.

Setelah dilakukan pembobotan masing – masing dengan skor yang telah ditentukan, maka hasil rasio tingkat kesesuaian kedua data adalah sebagai berikut:

$$\begin{aligned} \text{Tingkat kesesuaian} &= X_i / Y_i \times 100\% \\ &= \frac{464}{351} \times 100\% = 132,19\% \end{aligned}$$

Hasil tersebut menunjukkan bahwa nilai kinerja lebih tinggi dari tingkat kepentingan yang diharapkan. Angka nilai rasio kesesuaian sebesar 132,19%. Nilai  $X > Y$  atau tingkat kesesuaian diatas 100%, maka menunjukkan konsumen sudah merasa sangat puas terhadap timbulnya kebanggaan karena memilih rumah makan ini sebagai tempat bersantap.

#### 4.2.1.5 Kemudahan

##### 24) Lokasi Rumah Makan Yang Mudah Dijangkau

Berdasarkan data pada lampiran 3 dapat diketahui tanggapan responden adalah sebagai berikut:

Tabel 4.28 Lokasi Rumah Makan Yang Mudah Dijangkau

Kriteria Jawaban Performance(X)	Skor	Jumlah Jawaban	Total	Kriteria Jawaban Importance(Y)	Skor	Jumlah Jawaban	Total
Sangat Baik	5	48	240	Sangat Penting	5	20	100
Baik	4	47	188	Penting	4	47	188
Cukup Baik	3	5	15	Cukup Penting	3	31	93
Tidak Baik	2	0	0	Tidak penting	2	2	4
Sangat Tidak Baik	1	0	0	Sangat Tidak Penting	1	0	0
Jumlah		100	443	Jumlah		100	385

Sumber: data primer diolah

Data pada Tabel 4.28 menunjukkan bahwa hasil tanggapan responden terhadap kinerja, sebagian besar memilih Sangat Baik, yaitu sebanyak 48 orang, urutan kedua memilih Baik, yaitu sebanyak 47 orang, dan sisanya memilih Cukup Baik sebanyak 5 orang. Sedangkan tanggapan responden terhadap kepentingan lokasi rumah makan yang mudah dijangkau, sebagian besar responden memilih Penting, yaitu sebanyak 47 orang, urutan kedua memilih Cukup Penting, yaitu sebanyak 31, urutan ketiga memilih Sangat Penting, yaitu sebanyak 20 orang, dan sisanya memilih Tidak Penting sebanyak 2 orang.

Setelah dilakukan pembobotan masing – masing dengan skor yang telah ditentukan, maka hasil rasio tingkat kesesuaian kedua data adalah sebagai berikut:

$$\text{Tingkat kesesuaian} = X_i / Y_i \times 100\%$$

$$= \frac{443}{385} \times 100\% = 115,06\%$$



Hasil tersebut menunjukkan bahwa nilai kinerja lebih tinggi dari tingkat kepentingan yang diharapkan. Angka nilai rasio kesesuaian sebesar 115,06%. Nilai  $X > Y$  atau tingkat kesesuaian diatas 100%, maka menunjukkan konsumen sudah merasa sangat puas terhadap lokasi rumah makan yang mudah dijangkau.

#### 25) Pembayaran Dapat Melalui Credit Card/Debit

Berdasarkan data pada lampiran 3 dapat diketahui tanggapan responden adalah sebagai berikut:

Tabel 4.29 Pembayaran Dapat Melalui Credit Card/Debit

Kriteria Jawaban Performance(X)	Skor	Jumlah Jawaban	Total	Kriteria Jawaban Importance(Y)	Skor	Jumlah Jawaban	Total
Sangat Baik	5	35	175	Sangat Penting	5	6	30
Baik	4	55	220	Penting	4	69	276
Cukup Baik	3	10	30	Cukup Penting	3	25	75
Tidak Baik	2	0	0	Tidak penting	2	0	0
Sangat Tidak Baik	1	0	0	Sangat Tidak Penting	1	0	0
Jumlah		100	425	Jumlah		100	381

Sumber: data primer diolah

Data pada Tabel 4.29 menunjukkan bahwa hasil tanggapan responden terhadap kinerja, sebagian besar memilih Baik, yaitu sebanyak 55 orang, urutan kedua memilih Sangat Baik, yaitu sebanyak 35 orang, dan sisanya memilih Cukup Baik sebanyak 10 orang. Sedangkan tanggapan responden terhadap kepentingan pembayaran dapat melalui credit card/debit, sebagian besar responden memilih Penting, yaitu sebanyak 69 orang, urutan

kedua memilih Cukup Penting, yaitu sebanyak 25, dan sisanya memilih Sangat Penting sebanyak 6 orang.

Setelah dilakukan pembobotan masing – masing dengan skor yang telah ditentukan, maka hasil rasio tingkat kesesuaian kedua data adalah sebagai berikut:

$$\text{Tingkat kesesuaian} = X_i / Y_i \times 100\%$$

$$= \frac{425}{381} \times 100\% = 111,55\%$$

Hasil tersebut menunjukkan bahwa nilai kinerja lebih tinggi dari tingkat kepentingan yang diharapkan. Angka nilai rasio kesesuaian sebesar 111,55%. Nilai  $X > Y$  atau tingkat kesesuaian diatas 100%, maka menunjukkan konsumen sudah merasa sangat puas terhadap pembayaran dapat melalui credit card/debit.

#### 4.2.1.6 Pembahasan Secara Umum Untuk Tingkat Kesesuaian

Tabel 4.30 Hasil Perhitungan Rata-rata Kinerja, Rata-rata Kepentingan, dan Tingkat Kesesuaian pada berbagai Driver dan Atribut Pemuas Jasa Rumah Makan Boyong Kalegan Yogyakarta

No	Dimensi	Penilaian Kinerja		Penilaian Kepentingan		Tingkat kesesuaian (%)	Kesimpulan Peringkat Kepuasan
		Nilai	Mean	Nilai	Mean		
<b>A</b>	<b>PRODUK</b>						
1	Rasa masakan yang lezat	483	4,83	413	4,13	116,95	Atribut Peringkat 11
2	Cirikhas masakan yang dimiliki Rumah Makan Boyong Kalegan Yogyakarta	450	4,50	371	3,71	121,29	Atribut Peringkat 6

	Penilaian Produk		4,67		3,92	119,12	Driver Peringkat 2
<b>B</b>	<b>HARGA</b>						
3	Harga makanan sesuai dengan rasanya	448	4,48	386	3,86	116,06	Atribut Peringkat 13
4	Potongan harga untuk pembelian per paket	433	4,33	393	3,93	110,18	Atribut Peringkat 23
	Penilaian harga		4,41		3,90	113,12	Driver Peringkat 5
<b>C</b>	<b>KUALITAS PELAYANAN</b>						
5	Interior rumah makan yang menarik	458	4,58	408	4,08	112,25	Atribut Peringkat 19
6	Kebersihan, kerapian, dan kenyamanan ruangan	464	4,64	403	4,03	115,14	Atribut Peringkat 15
7	Kerapian dan kesopanan penampilan karyawan	468	4,68	395	3,95	118,48	Atribut Peringkat 7
8	Menu yang bervariasi	446	4,46	412	4,12	108,25	Atribut Peringkat 24
9	Tersedianya toilet yang bersih	457	4,57	390	3,90	117,18	Atribut Peringkat 9
10	Lokasi parkir yang memadai	445	4,45	394	3,94	112,94	Atribut Peringkat 18
11	Karyawan mengantarkan pesanan dengan cepat dan konsisten	443	4,43	400	4,00	110,75	Atribut Peringkat 21
12	Karyawan membenahi dan membersihkan meja setiap kali akan digunakan oleh konsumen	455	4,55	400	4,00	113,75	Atribut Peringkat 17
13	Bersedia memberikan informasi akurat yang dibutuhkan oleh konsumen	459	4,59	392	3,92	117,09	Atribut Peringkat 10
14	Karyawan memberikan daftar menu	450	4,50	417	4,17	107,91	Atribut Peringkat 25
15	Karyawan mengganti atau menambah peralatan service yang tampak kotor/sudah habis seperti tisu dan tusuk gigi	438	4,38	376	3,76	110,49	Atribut Peringkat 22
16	Karyawan bersedia membantu konsumen apabila ada pesanan tambahan	437	4,37	378	3,78	115,61	Atribut Peringkat 14
17	Karyawan yang terampil dan terlatih	446	4,46	362	3,62	123,20	Atribut Peringkat 4

18	Karyawan bersifat sopan dan ramah terhadap konsumen	449	4,49	386	3,86	116,32	Atribut Peringkat 12
19	Pihak rumah makan bersedia mendengarkan dan mengatasi keluhan konsumen	447	4,47	362	3,62	123,48	Atribut Peringkat 3
20	Karyawan menyambut kedatangan konsumen dengan sikap menyenangkan	442	4,42	374	3,74	118,18	Atribut Peringkat 8
21	Karyawan mempersilahkan pelanggan untuk memilih tempat atau memilihkan tempat duduk yang sesuai dengan jumlah konsumen	443	4,43	364	3,64	121,70	Atribut Peringkat 5
	Penilaian Kualitas Pelayanan		4,50		3,89	115,81	Driver Peringkat 3
<b>D</b>	<b>FAKTOR EMOSI</b>						
22	Penyajian hidangan yang menarik	456	4,56	363	3,63	125,62	Atribut Peringkat 2
23	Timbulnya kebanggaan karena memilih rumah makan ini sebagai tempat bersantap	464	4,64	351	3,51	132,19	Atribut Peringkat 1
	Penilaian faktor emosi		4,34		3,83	128,91	Driver Peringkat 1
<b>E</b>	<b>KEMUDAHAN</b>						
24	Lokasi rumah makan yang mudah dijangkau	443	4,43	385	3,85	115,06	Atribut Peringkat 16
25	Pembayaran dapat melalui kredit card/debit	425	4,25	381	3,81	111,55	Atribut Peringkat 20
	Penilaian kemudahan		4,60		3,57	113,31	Driver Peringkat 4
	Skor rata-rata kinerja dan kepentingan seluruh faktor		4,50		3,82	117,00	

Sumber: data primer diolah

Data pada tabel 4.30 menunjukkan hasil tanggapan responden terhadap driver pemuas jasa Rumah Makan Boyong Kalegan Yogyakarta adalah sebagai berikut:

### 1. Produk

Data pada tabel 4.30 menunjukkan hasil tanggapan responden terhadap produk, kinerja Rumah Makan Boyong Kalegan Yogyakarta adalah 4,67; sedangkan kepentingan konsumen adalah 3,92, sehingga dapat diperoleh tingkat kesesuaian sebesar 119,12% ( $X > Y$ ), yang berarti konsumen Rumah Makan Boyong Kalegan Yogyakarta merasa sangat puas.

### 2. Harga

Data pada tabel 4.30 menunjukkan hasil tanggapan responden terhadap harga, kinerja Rumah Makan Boyong Kalegan Yogyakarta adalah 4,41; sedangkan kepentingan konsumen adalah 3,90, sehingga dapat diperoleh tingkat kesesuaian sebesar 113,12% ( $X > Y$ ), yang berarti konsumen Rumah Makan Boyong Kalegan Yogyakarta merasa sangat puas.

### 3. Kualitas Pelayanan

Data pada tabel 4.30 menunjukkan hasil tanggapan responden terhadap kualitas pelayanan, kinerja Rumah Makan Boyong Kalegan Yogyakarta adalah 4,50; sedangkan kepentingan konsumen adalah 3,89, sehingga dapat diperoleh tingkat kesesuaian sebesar 115,81% ( $X > Y$ ), yang berarti konsumen Rumah Makan Boyong Kalegan Yogyakarta merasa sangat puas.

#### 4. Faktor Emosi

Data pada tabel 4.30 menunjukkan hasil tanggapan responden terhadap faktor emosi, kinerja Rumah Makan Boyong Kalegan Yogyakarta adalah 4,34; sedangkan kepentingan konsumen adalah 3,83, sehingga dapat diperoleh tingkat kesesuaian sebesar 128,91% ( $X > Y$ ), yang berarti konsumen Rumah Makan Boyong Kalegan Yogyakarta merasa sangat puas.

#### 5. Kemudahan

Data pada tabel 4.30 menunjukkan hasil tanggapan responden terhadap kemudahan, kinerja Rumah Makan Boyong Kalegan Yogyakarta adalah 4,60; sedangkan kepentingan konsumen adalah 3,57, sehingga dapat diperoleh tingkat kesesuaian sebesar 113,31% ( $X > Y$ ), yang berarti konsumen Rumah Makan Boyong Kalegan Yogyakarta merasa sangat puas.

#### 6. Penilaian keseluruhan kepuasan konsumen Rumah Makan Boyong Kalegan Yogyakarta

Data pada tabel 4.30 menunjukkan hasil tanggapan responden terhadap keseluruhan driver pemuas jasa Rumah Makan Boyong Kalegan Yogyakarta, kinerja Rumah Makan Boyong Kalegan Yogyakarta adalah 4,50; sedangkan kepentingan konsumen adalah 3,82, sehingga dapat diperoleh tingkat kesesuaian sebesar 117% ( $X > Y$ ), yang berarti konsumen Rumah Makan Boyong Kalegan Yogyakarta merasa sangat puas.

#### 4.2.2 Analisis Dengan Diagram Kartesius

Setelah mengetahui hasil penelitian tentang kepuasan konsumen terhadap berbagai driver pemuas jasa Rumah Makan Boyong Kalegan Yogyakarta, selanjutnya peneliti ingin mengetahui posisi – posisi dari berbagai driver tersebut di dalam Diagram Kartesius. Diagram Kartesius tersebut terdiri dari 4 kuadran atau posisi yang dapat mengindikasikan posisi sebagai berikut:

a. Kuadran A

Kuadran A menunjukkan bahwa kinerja faktor – faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen lebih rendah dari kepentingan konsumen sehingga perusahaan harus meningkatkan kinerjanya agar optimal.

b. Kuadran B

Kuadran B menunjukkan bahwa kinerja dan kepentingan konsumen terhadap faktor – faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen berada pada tingkat tinggi, sehingga perusahaan cukup mempertahankan faktor tersebut.

c. Kuadran C

Kuadran C menunjukkan bahwa kinerja dan kepentingan konsumen berada pada tingkat rendah, sehingga perusahaan belum perlu melakukan perbaikan.

d. Kuadran D

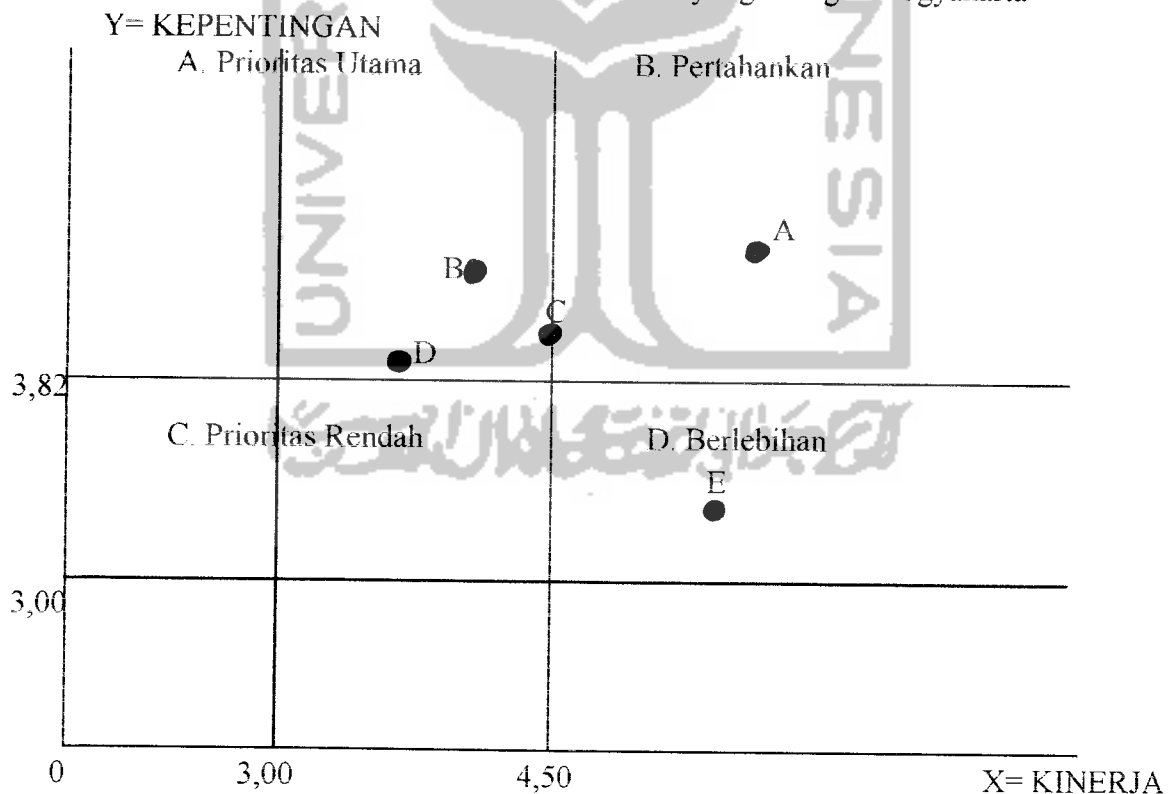
Kuadran D menunjukkan bahwa kinerja perusahaan berada dalam tingkat tinggi tetapi kepentingan konsumen akan kinerja faktor – faktor yang

mempengaruhi kepuasan konsumen hanya rendah, sehingga perusahaan perlu mengurangi hasil yang dicapai agar dapat mengefisienkan sumberdaya perusahaan.

#### 4.2.2.1 Penentuan Posisi Masing – masing Driver Pada Kuadran Diagram Kartesius

Berdasar data pada tabel 4.30 tersebut selanjutnya dapat digambarkan dalam Diagram Kartesius untuk masing – masing driver secara keseluruhan sebagai berikut:

Gambar 4.1 Diagram Kartesius Hasil Rata – rata Kepentingan Konsumen dan Kinerja Driver Pemuas Jasa Rumah Makan Boyong Kalegan Yogyakarta





Keterangan:

Titik (X;Y):	Titik Potong ( $\bar{X}$ ; $\bar{Y}$ )
A. Produk (4,67; 3,92)	(4,50; 3,82)
B. Harga (4,41; 3,90)	
C. Kualitas Pelayanan (4,50; 3,89)	
D. Faktor Emosi (4,34; 3,83)	
E. Kemudahan (4,60; 3,57)	

Hasil pengukuran driver pemuas tersebut kemudian dijabarkan dalam diagram berdasarkan besar kecilnya tingkat kepentingan konsumen dengan kinerja Rumah Makan Boyong Kalegan Yogyakarta terhadap nilai rata – rata keseluruhan driver, agar pihak perusahaan dapat mengambil langkah – langkah dalam usaha pengambilan keputusan strategis.

Berdasarkan Diagram Kartesius tentang analisis kepuasan konsumen terhadap driver pemuas jasa Rumah Makan Boyong Kalegan Yogyakarta seperti yang tertera pada gambar 4.1 tersebut diatas, selanjutnya dapat dilakukan penganalisan sebagai berikut:

#### 1. Kuadran A

Dalam kuadran tersebut kinerja faktor – faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen Rumah Makan Boyong Kalegan Yogyakarta lebih rendah dari kepentingan konsumen sehingga perusahaan harus meningkatkan kinerjanya agar optimal.

Faktor – faktor/driver yang masuk dalam kuadran ini adalah:

- (B) Harga
- (C) Kualitas Pelayanan
- (D) Faktor Emosi

## 2. Kuadran B

Dalam kuadran tersebut kinerja dan kepentingan konsumen terhadap faktor – faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen Rumah Makan Boyong Kalegan Yogyakarta berada pada tingkat tinggi, sehingga perusahaan cukup mempertahankan faktor tersebut.

Faktor – faktor/driver yang masuk dalam kuadran ini adalah (A) Produk.

## 3. Kuadran D

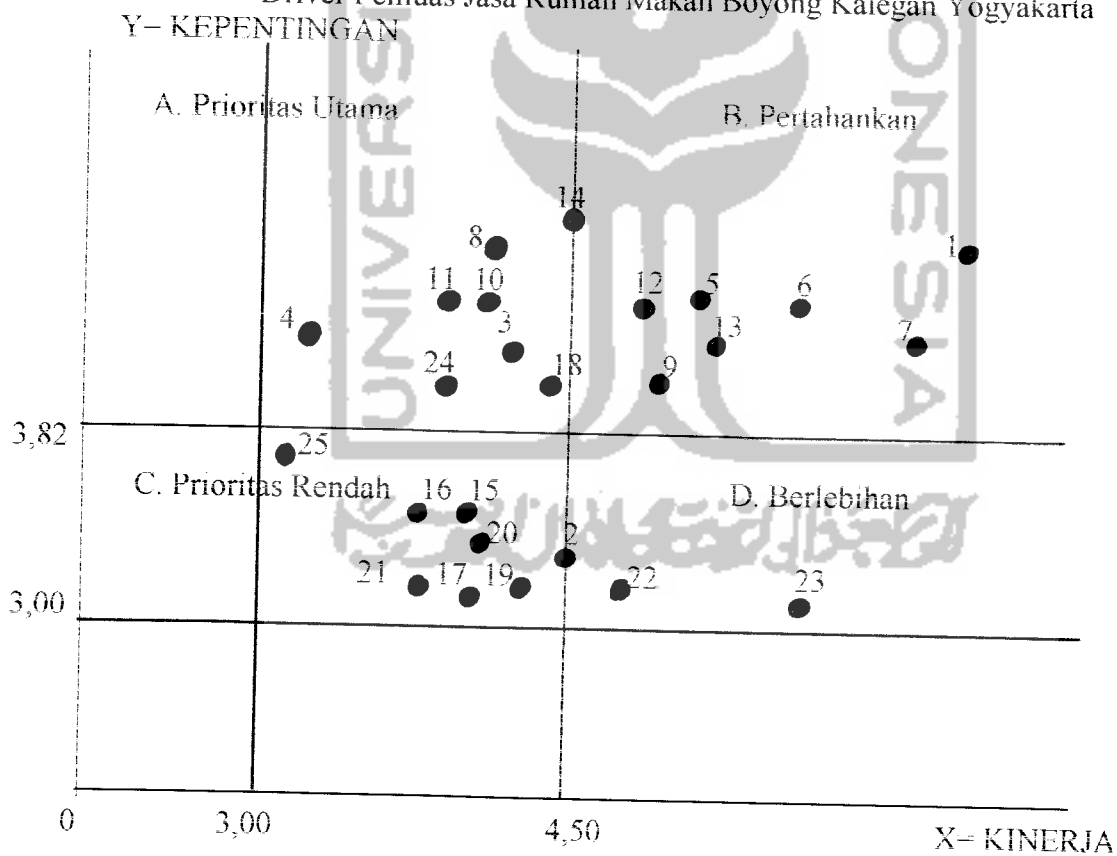
Dalam kuadran tersebut kinerja perusahaan berada dalam tingkat tinggi tetapi kepentingan konsumen akan kinerja faktor – faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen hanya rendah, sehingga perusahaan perlu mengurangi hasil yang dicapai agar dapat mengefisienkan sumberdaya perusahaan.

Faktor – faktor/driver yang masuk dalam kuadran ini adalah (E) Kemudahan.

#### 4.2.2.2 Penentuan Posisi Masing - masing Atribut Driver Kepuasan Pelanggan Pada Kuadran Diagram Kartesius

Penentuan posisi ini untuk masing - masing atribut, sehingga dapat terjadi ada atribut yang secara individu nilainya lebih rendah dibanding batas rata - rata. Hal ini terjadi karena ada yang nilainya per individu sangat tinggi sehingga dihitung secara rata - rata ada yang lebih tinggi dan ada yang lebih rendah.

Gambar 4.2 Diagram Kartesius Hasil Rata - rata Kepentingan Konsumen dan Kinerja Driver Pemuas Jasa Rumah Makan Boyong Kalegan Yogyakarta



Keterangan:

- |                    |                     |
|--------------------|---------------------|
| A. Prioritas Utama | C. Prioritas Rendah |
| B. Pertahankan     | D. Berlebihan       |

- |  |              |
|--|--------------|
| 1. Rasa masakan yang lezat   | (4,83; 4,13) |
| 2. Ciri khas masakan yang dimiliki Rumah Makan Boyong<br>Kalegan Yogyakarta              | (4,50; 3,71) |
| 3. Harga makanan sesuai dengan rasanya   | (4,48; 3,86) |
| 4. Potongan harga untuk pembelian per paket  | (4,33; 3,93) |
| 5. Interior rumah makan yang menarik   | (4,58; 4,08) |
| 6. Kebersihan, kerapian, dan kenyamanan ruangan  | (4,64; 4,03) |
| 7. Kerapian dan kesopanan penampilan karyawan  | (4,68; 3,95) |
| 8. Menu yang bervariasi  | (4,46; 4,12) |
| 9. Tersedianya toilet yang bersih  | (4,57; 3,90) |
| 10. Lokasi parkir yang memadai   | (4,45; 3,94) |
| 11. Karyawan mengantarkan pesanan dengan cepat dan konsisten                             | (4,43; 4,00) |
| 12. Karyawan membenahi dan membersihkan meja setiap kali<br>akan digunakan oleh konsumen | (4,55; 4,00) |
| 13. Karyawan bersedia memberikan informasi akurat yang<br>dibutuhkan oleh konsumen       | (4,59; 3,92) |
| 14. Karyawan memberikan daftar menu  | (4,50; 4,17) |

15. Karyawan mengganti atau menambah peralatan servis yang tampak kotor/ sudah habis seperti tisu dan tusuk gigi (4,38; 3,76)
16. Karyawan bersedia membantu konsumen apabila ada pesanan tambahan (4,37; 3,78)
17. Karyawan yang terampil dan terlatih (4,46; 3,62)
18. Karyawan bersikap sopan dan ramah kepada konsumen (4,49; 3,86)
19. Pihak Rumah Makan bersedia mendengarkan dan mengatasi keluhan konsumen (4,47; 3,62)
20. Karyawan menyambut kedatangan konsumen dengan sikap menyenangkan (4,42; 3,74)
21. Karyawan mempersilakan pelanggan untuk memilih tempat atau memilihkan tempat duduk yang sesuai dengan jumlah konsumen (4,43; 3,64)
22. Penyajian hidangan yang menarik (4,56; 3,63)
23. Timbulnya kebanggaan karena memilih Rumah Makan ini sebagai tempat bersantap (4,64; 3,51)
24. Lokasi rumah makan yang mudah dijangkau (4,43; 3,85)
25. Pembayaran dapat melalui kredit card/debit (4,25; 3,81)

Berdasarkan Diagram Kartesius tentang analisis kepuasan konsumen terhadap atribut pemuas jasa Rumah Makan Boyong Kalegan Yogyakarta seperti yang tertera pada gambar 4.1 tersebut diatas, selanjutnya dapat dilakukan penganalisisan sebagai berikut:

#### 1. Kuadran A

Pada kuadran ini atribut yang mempengaruhi kepuasan pelanggan Rumah Makan Boyong Kalegan Yogyakarta penanganannya perlu diprioritaskan oleh perusahaan, karena keberadaan atribut inilah yang dinilai sangat penting oleh pelanggan, sedang tingkat pelaksanaannya masih belum memuaskan.

Adapun atribut yang masuk dalam kuadran ini adalah:

- Harga makanan sesuai dengan rasanya (= 3)
- Potongan harga untuk pembelian per paket (= 4)
- Menu yang bervariasi (= 8)
- Lokasi parkir yang memadai (= 10)
- Karyawan mengantarkan pesanan dengan cepat dan konsisten (= 11)
- Karyawan memberikan daftar menu (= 14)
- Karyawan bersikap sopan dan ramah kepada konsumen (= 18)
- Lokasi rumah makan yang mudah dijangkau (= 24)

## 2. Kuadran B

Pada kuadran ini atribut yang mempengaruhi kepuasan pelanggan Rumah Makan Boyong Kalegan Yogyakarta perlu dipertahankan oleh perusahaan, karena tingkat kerjanya telah sesuai dengan kepentingan dan harapan pelanggan, sehingga dapat memuaskan pelanggan.

Adapun atribut yang masuk dalam kuadran ini adalah:

- Rasa masakan yang lezat (= 1)
- Interior rumah makan yang menarik (= 5)
- Kebersihan, kerapian, dan kenyamanan ruangan (= 6)
- Kerapian dan kesopanan penampilan karyawan (= 7)
- Tersedianya toilet yang bersih (=9)
- Karyawan membenahi dan membersihkan meja setiap kali akan digunakan oleh konsumen (= 12)
- Karyawan bersedia memberikan informasi akurat yang dibutuhkan oleh konsumen (= 13)

## 3. Kuadran C

Pada kuadran ini atribut yang mempengaruhi kepuasan pelanggan Rumah Makan Boyong Kalegan Yogyakarta dinilai masih dianggap kurang penting bagi pelanggan, sedangkan kualitas kerjanya biasa atau cukup saja.

Adapun atribut yang masuk dalam kuadran ini adalah:

- Ciri khas masakan yang dimiliki Rumah Makan Boyong Kalegan Yogyakarta (= 2)
- Karyawan mengganti atau menambah peralatan servis yang tampak kotor/sudah habis seperti tisu dan tusuk gigi (= 15)
- Karyawan bersedia membantu konsumen apabila ada pesanan tambahan (= 16)
- Pihak rumah makan bersedia mendengarkan dan mengatasi keluhan konsumen (= 19)
- Karyawan menyambut kedatangan konsumen dengan sikap menyenangkan (= 20)
- Karyawan mempersilakan pelanggan untuk memilih tempat atau memilihkan tempat duduk yang sesuai dengan jumlah konsumen (= 21)
- Pembayaran dapat melalui credit card/debit (= 25)

#### 4. Kuadran D

Pada kuadran ini atribut yang mempengaruhi kepuasan pelanggan Rumah Makan Boyong Kalegan Yogyakarta dinilai berlebihan dalam pelaksanaannya, hal ini terutama disebabkan karena pelanggan menganggap tidak terlalu penting terhadap adanya atribut tersebut, akan



tetapi pelaksanaannya dilakukan dengan baik sekali oleh perusahaan, sehingga sangat memuaskan, akan tetapi menjadi lebih mahal.

Adapun atribut yang masuk dalam kuadran ini adalah:

- Penyajian hidangan yang menarik (= 22)
- Timbulnya kebanggaan karena memilih rumah makan ini sebagai tempat bersantap (= 23)

